



PLANO DE COMUNICAÇÃO PARA SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA RELACIONADAS COM A QUALIDADE DA ÁGUA DESTINADA AO CONSUMO HUMANO

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DAS FLORES

Rua Senador André de Freitas, 13
9970-337 Santa Cruz das Flores

Tel: 292590700
Fax: 292590718

geral@cmscflores.pt
www.cmscflores.pt



Índice

Introdução.....	4
Enquadramento	6
Situação de emergência	9
Desastres naturais.....	9
Eventos causados pelo homem.....	10
Equipa Interna.....	12
Comunicação do Risco	19
Fase 1 – Detecção do Evento.....	19
Fase 2 – Classificação da severidade.....	20
Fase 3 – Gestão do Evento	22
Fase 4 – Retorno à normalidade	23
Revisão e Divulgação do Plano.....	24
Anexo I - Tabelas com critérios quantitativos para avaliar o nível de severidade do evento.....	25
Anexo II - Registo de Ocorrências no Sistema de Abastecimento de Água para Consumo Humano	28



Siglas e Acrónimos

AHBVSCF	Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Santa Cruz das Flores
CMPC	Comissão Municipal de Proteção Civil
INE	Instituto Nacional de Estatística
SCM	Santa Casa da Misericórdia
SRPCBA	Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros dos Açores
USI	Unidade de Saúde da Ilha



Introdução

Desde 2004 que a Organização Mundial de Saúde tem destacado a necessidade da criação de planos de segurança da água, baseados na avaliação de risco e nos princípios de gestão de risco, estabelecidos nas diretrizes para a qualidade da água potável.

O Decreto-Lei nº 152/2017, de 7 de dezembro, estabelece que as entidades gestoras de sistemas públicos de abastecimento de água devem assegurar as medidas necessárias para a proteção da integridade dos sistemas. Assim, este decreto-lei recomenda que as entidades gestoras elaborem um plano de comunicação e resposta a situações de emergência, causadas por eventos naturais ou por comportamentos humanos. Uma situação de emergência pode ser definida como algo que surge inesperadamente e que pode ter consequências negativas à população, podendo causar a interrupção do fornecimento de água, danos nas componentes estruturais do sistema ou contaminação da água, o que representa um risco para a saúde dos utilizadores.

Os valores paramétricos microbiológicos, químicos e indicadores, para efeitos de verificação da conformidade da qualidade da água destinada ao consumo humano fornecida por redes de distribuição são também estabelecidos no Anexo I do Decreto-Lei mencionado no parágrafo anterior.

Além disso, as entidades gestoras devem também assegurar que existe uma melhoria contínua da qualidade da água fornecida aos utilizadores, implementando uma abordagem de avaliação e gestão do risco, com o intuito de garantir uma água segura em todas as zonas de abastecimento.

O presente plano de comunicação permite aumentar a capacidade da entidade gestora dar uma resposta pró-ativa, rápida e eficaz durante a situação de emergência, preparando e planeando a mobilização de recursos necessários durante um evento. É de salientar que a comunicação do evento é o ato de transmitir ou partilhar informação entre as partes interessadas, devendo ser um processo contínuo e evolutivo, com o intuito de planear e monitorizar a situação, permitindo a tomada de decisões.

O primeiro passo do plano de comunicação é definir a missão e os objetivos da resposta em caso de uma situação de emergência, por forma a assegurar a saúde e a segurança dos munícipes, através da restauração do abastecimento de água, com qualidade, à população. A



missão e os objetivos fundamentais da Câmara Municipal de Santa Cruz das Flores estão apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 – Missão e objetivos da Câmara Municipal de Santa Cruz das Flores.

Missão	Em caso de emergência, a missão da Câmara Municipal é proteger a saúde dos munícipes, estando preparada para responder imediatamente a diversas ocorrências, que provoquem a contaminação ou a interrupção no fornecimento de água à população.
1º Objetivo	Identificar a emergência, por forma a ter uma resposta rápida e efetiva.
2º Objetivo	Ser capaz de notificar as autoridades, para que estas possam participar na resposta, se necessário.
3º Objetivo	Determinar se a água não é segura para consumo humano e informar imediatamente os munícipes da situação, para que estes possam tomar medidas preventivas e, conseqüentemente, proteger a saúde pública.
4º Objetivo	Responder rapidamente e reparar os danos, para minimizar o número de horas de falha no abastecimento de água.

Em seguida, estão descritos os passos a seguir no caso de existir uma emergência. Assim, a Câmara Municipal deve:

1. Confirmar a situação de emergência e analisar qual o tipo;
2. Tomar as ações necessárias para salvaguardar as vidas dos munícipes e minimizar os prejuízos;
3. Reparar o sistema de abastecimento de água, seguindo uma ordem de prioridade;
4. Reestabelecer a normal operação do sistema de água.



Enquadramento

O âmbito territorial deste plano é o concelho de Santa Cruz das Flores, situado na zona norte da Ilha das Flores, no grupo Ocidental do Arquipélago dos Açores.

A Ilha das Flores tem uma área de 143,11 km² e é dividida em dois concelhos, sendo que o concelho de Santa Cruz das Flores tem uma área total de 72,11 km² e encontra-se delimitado a sul pelo município das Lajes das Flores e em todas as restantes direções pelo Oceano Atlântico. Segundo estimativas do INE, no final de 2017, moravam 2177 habitantes no concelho de Santa Cruz das Flores. Além disso, este concelho está dividido em 4 freguesias, designadamente: Ponta Delgada, Cedros (que inclui o lugar da Ponta Ruiva), Santa Cruz das Flores (onde são incluídos os lugares da Fazenda de Santa Cruz, Monte, Ribeira dos Barqueiros e Boavista) e Caveira, como é possível observar na Figura 1.



Figura 1 - Localização de Santa Cruz das Flores no arquipélago dos Açores e mapa das freguesias do concelho (Visitar Portugal, em <https://www.visitarportugal.pt/distritos/ra-acoresh/c-santa-cruz-floresh?t=informacoes>, 2018).

É também importante salientar que existem 22 captações subterrâneas de água no Município, que abastecem 14 reservatórios de água, havendo 5 reservatórios com 2 células cada. Neste concelho, o abastecimento de água é realizado através de adutoras. Na Figura 2 é

6

apresentado o mapa com a localização das nascentes e dos reservatórios de água existentes no concelho. Adicionalmente, na Tabela 2 encontra-se a descrição dos reservatórios e a freguesia que abastecem.

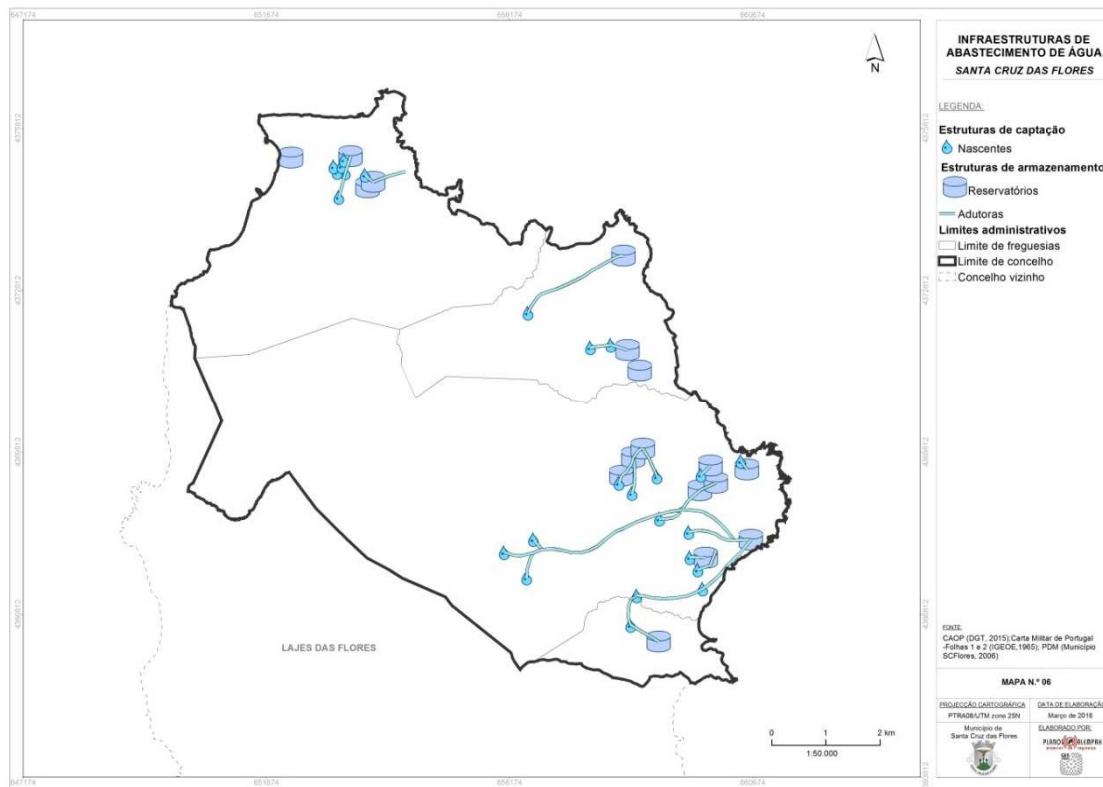


Figura 2 – Infraestruturas de abastecimento de água no concelho de Santa Cruz das Flores.

Tabela 2 – Reservatórios de água existentes no concelho de Santa Cruz das Flores.

Nome Reservatório	Zona de abastecimento	Freguesia que abastece	Nº de Células
Reservatório da Levada	Ponta Delgada	Ponta Delgada	2
Reservatório do Outeiro	Ponta Delgada	Ponta Delgada	2
Reservatório da Caveira	Caveira	Caveira	1
Reservatório dos Cedros	Cedros	Cedros	1
Reservatório da Ponta Ruiva	Ponta Ruiva	Cedros	1
Reservatório da Ribeira dos Barqueiros	Ribeira dos Barqueiros	Santa Cruz das Flores	1
Reservatório da Boavista	Boavista	Santa Cruz das Flores	1
Reservatório da Beija Mão	Fazenda	Santa Cruz das Flores	1
Reservatório do Sanguinhal	Fazenda	Santa Cruz das Flores	1



Nome Reservatório	Zona de abastecimento	Freguesia que abastece	Nº de Células
Reservatório dos Vales	Vales	Santa Cruz das Flores	2
Reservatório do Alto da Matosa	Santa Cruz das Flores	Santa Cruz das Flores	2
Reservatório do Monte	Monte	Santa Cruz das Flores	1
Reservatório Antigo da Cruz	Santa Cruz das Flores	Santa Cruz das Flores	1
Reservatório Novo da Cruz	Santa Cruz das Flores	Santa Cruz das Flores	2

O Município de Santa Cruz das Flores tem um Programa de Controlo de Qualidade de Água, de acordo com o Anexo III do Decreto-Lei nº 306/2007, de 27 de agosto e aprovado pela ERSARA. Assim, mensalmente são realizadas análises de controlo da qualidade de água, que, atualmente, são enviadas para o Laboratório Agroleico, em São Miguel.



Situação de emergência

Existem diversos eventos que são situações anómalas ou inesperadas, que podem colocar em causa o normal funcionamento do sistema de abastecimento de água para consumo humano e provocar uma situação de emergência. Neste capítulo, focou-se os tipos de acontecimentos que podem ocorrer, sendo que estes podem ser causados por desastres naturais ou por intervenção humana. Os desastres naturais apresentados estão conforme o disposto no Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil de Santa Cruz das Flores.

Desastres naturais

- Atividade vulcânica – De acordo com o Catálogo de Vulcões Ativos do Mundo (CAVW - *Catalogue of the Active Volcanoes of the World*), é considerado vulcão ou sistema vulcânico ativo não só aquele que se encontra em erupção ou que tem potencial para entrar em erupção, mas também os que registaram atividade nos últimos 10 mil anos, pelo que na Ilha das Flores existe um sistema vulcânico ativo, que é o Sistema Vulcânico das Lagoas, no entanto este encontra-se adormecido, não havendo qualquer evento vulcânico desde o povoamento.
- Contaminação da água – Por vezes podem surgir doenças transmitidas devido à contaminação da água por organismos, tais como bactérias coliformes. As doenças mais comuns são normalmente caracterizadas por vómitos e diarreia, contudo podem representar perigo para a população mais vulnerável, podendo levar mesmo à morte.
- Inundações – A precipitação na Ilha das Flores é abundante, no entanto, a morfologia do terreno permite que haja um rápido escoamento de água. Porém, por vezes, as tempestades são caracterizadas por períodos de precipitação intensos, que podem causar inundações. As inundações podem interromper estradas, danificando tubos ou principalmente interferindo com a reparação do sistema.
- Movimentos de Massa – Um movimento de massa pode ser definido como o movimento de uma massa de rocha ou solo, que ocorre numa vertente e incluem desabamentos, deslizamentos, tombamentos, expansões laterais e fluxos, sendo que a principal causa dos movimentos de massa na Ilha das Flores é a precipitação.



- Sismos – Um sismo é uma súbita libertação de tensão acumulada, através da rutura dos materiais, presentes na crosta terrestre. A maioria dos sismos ocorrem nas zonas de fronteiras de placas tectónicas. A Ilha das Flores encontra-se localizada numa zona de intraplaca, i.e., no interior da placa tectónica norte-americana, pelo que o último sismo sentido na Ilha das Flores data de final do século XIX ou início do século XX.
- Tempestades – Se as tempestades são caracterizadas por movimentos organizados e persistentes, estas são causadas por depressões, ou seja, regiões de baixa pressão atmosférica em torno das quais o vento sopra no sentido contrário ao dos ponteiros do relógio (no caso do hemisfério norte), uma vez que a pressão atmosférica é mínima no centro da depressão. Contudo, em alguns casos, estas evoluem para ciclones tropicais, devido à existência de uma perturbação tropical e se esta ocorrer durante um tempo suficientemente extenso sobre superfícies oceânicas quentes. No Oceano Atlântico Norte, os ciclones tropicais são designados por tempestades tropicais ou furacões, conforme o grau de intensidade. Uma vez que os Açores se encontram no meio do Oceano Atlântico, esta é uma localização particularmente vulnerável para a ocorrência de tempestades tropicais, sendo que os meteorologistas assumem que a temporada dos furacões no Atlântico começa a 1 de junho e termina a 30 de novembro.
- Tsunamis – Devido à localização geográfica dos Açores, as ilhas encontram-se expostas à possibilidade de tsunamis, principalmente devido à atividade sísmica e à atividade vulcânica. Como foi visto anteriormente, ambas as atividades são bastante fracas na ilha das Flores, pelo que é pouco provável que ocorra um tsunami.

Eventos causados pelo homem

- Falhas de manutenção – A entidade gestora compromete-se a realizar a manutenção dos sistemas de abastecimento de água, no entanto, pode ocorrer algum adiamento na manutenção que leve a uma falha significativa no abastecimento.
- Vandalismo – Os casos de vandalismo não são frequentes, contudo caracterizam-se por atos espontâneos caracterizados pela quebra de fechaduras ou a pintura de *graffitis*. É possível prevenir estes atos reparando e melhorando as fechaduras das portas e aumentando a segurança na área de proteção imediata.



Na Tabela 3 é apresentada a probabilidade que existe de uma eventualidade destas se suceder em Santa Cruz das Flores. Além disso, conforme o tipo de evento, é apresentado o nível de gravidade esperada, com base na localização do sistema de abastecimento de águas e do registo de tempestades ocorridas até ao presente na Ilha das Flores.

Tabela 3 – Probabilidade de cada evento ocorrer e a gravidade esperada.

Evento	Probabilidade de ocorrer	Gravidade esperada
Atividade vulcânica	Baixa	Moderada
Contaminação da água	Elevada	Elevada
Inundações	Média-alta	Elevada
Movimentos de massa	Elevada	Elevada
Sismos	Baixa	Moderada
Tempestades	Média-alta	Elevada
Tsunamis	Baixa	Baixa
Falhas de manutenção	Elevada	Moderada
Vandalismo	Média-baixa	Baixa

Equipa Interna

Quando ocorrer uma situação de emergência, é fundamental que haja uma equipa pré-definida e que atue rapidamente, por forma a minimizar os impactos do evento.

O Gestor do Evento tem a obrigação de responder o mais rápido possível à emergência, contactando os meios necessários para proceder à resolução do evento, como por exemplo contactar o responsável pela manutenção, que irá designar funcionários para reparar a avaria, ou o técnico que recolherá amostras de água para proceder a novas análises, no caso de suspeita de contaminação de água. O coordenador do evento é o responsável pela comunicação interna, com a equipa, ou externa, no caso de existir a necessidade de alertar os meios de comunicação social. A gestão e a coordenação do evento são duas funções distintas, porém podem ser realizadas em conjunto. No presente plano, o Gestor do Evento é, por inerência das suas funções, o Presidente da Câmara Municipal de Santa Cruz das Flores, seja qual for a severidade do evento. Do mesmo modo que no Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil de Santa Cruz das Flores, está previsto que se o Presidente da Câmara Municipal não se encontrar disponível para exercer essa função, deve ser substituído pelo Vereador com o pelouro da Proteção Civil. Na Figura 3 está disposto o organigrama da equipa de coordenação do evento.

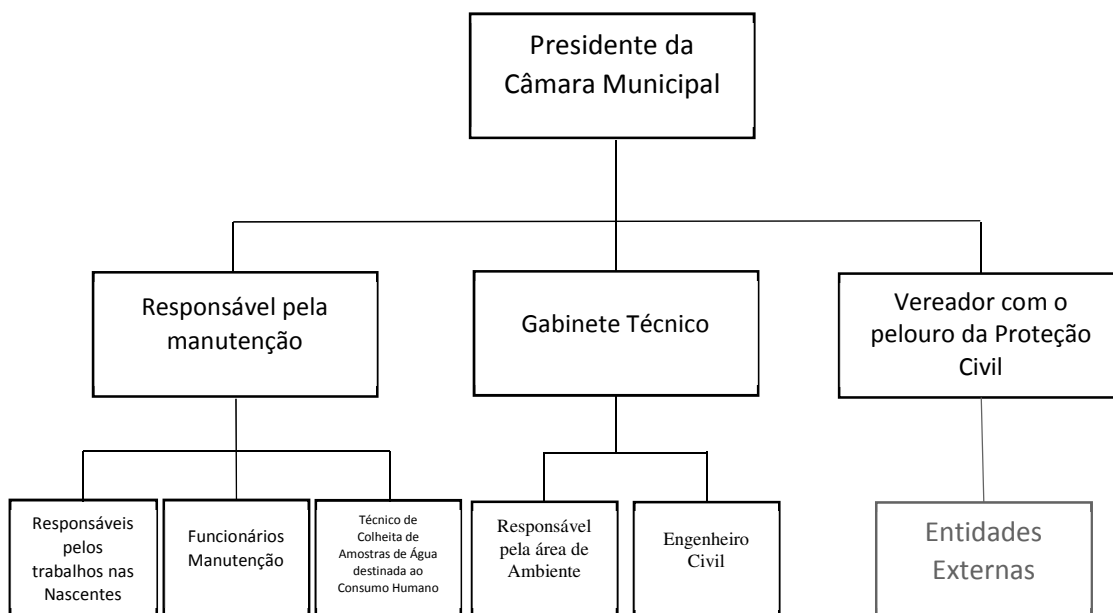


Figura 3 - Organigrama da equipa de coordenação do evento.



A equipa interna responsável pela coordenação deste plano é constituída por uma equipa multidisciplinar, que deve apoiar o gestor das situações de emergência, por forma a avaliar adequadamente a situação e tomar decisões. Esta equipa é constituída por representantes de várias áreas e é definida conforme o nível de severidade, de forma a assegurar uma organização eficaz, considerando o nível de responsabilidade e as funções a desempenhar. Assim, na Tabela 4 são apresentados os membros da equipa e as suas funções.

Tabela 4 – Registo de funções da equipa interna.

Responsável	Funções
Presidente da Câmara Municipal	<ul style="list-style-type: none">• Assume a função de Gestor do Evento;• Deve comunicar a situação ao Responsável pela manutenção, ao Gabinete Técnico e ao Vereador com o pelouro da Proteção Civil;• Acompanha os trabalhos que são realizados;• Deve dar indicações acerca da informação que deve ser divulgada, conforme a severidade do evento;• Responde a perguntas da comunicação social e no caso de um Evento Médio ou Severo, deve emitir um alerta para a Comunicação Social;• Se for necessário, deve contactar com funcionários externos à Câmara Municipal, que possam auxiliar nas reparações necessárias;• É o responsável por classificar a severidade do evento, após obter a informação do responsável pela área de Ambiente;• Se achar necessário, tem o poder para elevar a severidade do evento;• No caso de uma situação prevista no Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil de Santa Cruz das Flores, o Gestor do Evento deve ativar o mesmo, conjuntamente com o presente Plano de Comunicação.



Responsável	Funções
Responsável pela manutenção	<ul style="list-style-type: none">• É o responsável por declarar o retorno à normalidade;• Deve comunicar com os responsáveis pelos trabalhos nas Nascentes, com os funcionários da manutenção e/ou com o Técnico de Colheita de Amostras de Água destinada ao Consumo Humano, conforme o tipo de evento e as ações que necessitam ser realizadas;• Deve chefiar os trabalhadores acima mencionados, delineando o local onde devem atuar e as respetivas funções, informando o Gestor do Evento;• Assegurar que os funcionários têm o material necessário para proceder ao restabelecimento do abastecimento de água, com qualidade dentro dos parâmetros estabelecidos na legislação, à população, no menor espaço de tempo possível;
Gabinete Técnico	<ul style="list-style-type: none">• O Engenheiro Civil deve estar a par das reparações necessárias no sistema, avaliando a necessidade de algum reforço em infraestruturas do sistema de abastecimento de água;• O Responsável pela área de Ambiente deve aconselhar o Gestor do Evento acerca do nível de severidade do evento e de acordo com as Tabelas presentes no Anexo I.• O Responsável pela área de Ambiente deve avaliar a qualidade de água para consumo humano, verificando o tempo que será necessário para reestabelecer a qualidade da água, bem como os tratamentos que serão necessários realizar;• O Responsável pela área de Ambiente deve também contactar o laboratório, em caso de necessidade de realização de novas análises de água;
Vereador com o pelouro da Proteção Civil	<ul style="list-style-type: none">• Contatar as Entidades Externas necessárias, de acordo com a severidade do evento e de acordo com a Tabela 5 (saliente-se que, mesmo no caso de um evento ligeiro, a ERSARA, a



Responsável	Funções
	<p>Autoridade de Saúde e a Unidade de Saúde da Ilha das Flores são contactados imediatamente);</p> <ul style="list-style-type: none">Alertar a população afetada pelo evento, bem como utilizadores vulneráveis (tais como, Escola, Centros de Atividades de Tempos Livres e Lar de Idosos), se necessário;Apoiar o Gestor do Evento nas tarefas necessárias e substituir o Gestor do Evento, no caso de este não se encontrar disponível para assumir a função.

O nível de severidade do evento determina o nível de atuação necessário em cada evento, bem como as entidades externas que são necessárias contactar. De acordo com a severidade do evento, o Gestor do Evento deve transmitir ao Vereador com o pelouro da Proteção Civil, qual a informação que é necessária transmitir a cada entidade, bem como a necessidade de estabelecer planos de atuação conjuntos, com as referidas entidades.

Na Tabela 5 estão definidas as entidades externas a contactar, de acordo com a severidade do evento. É de salientar que as entidades contactadas num Evento Médio devem ser as mencionadas para esse grau de severidade e ainda as mencionadas para um Evento Ligeiro e assim sucessivamente. Relativamente ao meio de comunicação, nomeadamente telefone, correio eletrónico ou fax, é preferencial contactar todas as entidades por meio telefónico, por uma questão de rapidez. Na necessidade de um contato alternativo, este será efetuado via correio eletrónico.

Tabela 5 - Registo de contactos das Entidades Externas a contactar, de acordo com a severidade do evento.

Severidade do Evento	Entidade a contactar	Responsável da Entidade	Função/ Responsabilidade
Ligeiro	ERSARA	Administrador	- Assegurar a avaliação de danos e intervenções prioritárias para o célere restabelecer do abastecimento de água potável ao Município;



			<ul style="list-style-type: none">- Assegurar a operacionalidade de piquetes em emergência, para garantir a reposição do serviço;
	Autoridade de Saúde	Delegado de Saúde	<ul style="list-style-type: none">- Garantir o cumprimento das normas que concorrem para a defesa da saúde pública, requerendo quando necessário o apoio das autoridades administrativas e policiais, nomeadamente no que concerne às medidas de prevenção e controlo de doenças transmissíveis, nos termos do Plano de Ação Nacional de Contingência para as Epidemias;- Requisitar os serviços, estabelecimentos e profissionais de saúde em caso de epidemias graves e outras situações similares;- Exercer os demais poderes que lhes sejam atribuídos legalmente ou que lhes tenham sido superiormente delegados ou subdelegados pela autoridade de saúde regional;- Acionar os materiais necessários para as ações de mortuária;
	Unidade de Saúde da Ilha das Flores	Responsável pela USI das Flores	<ul style="list-style-type: none">- Coordenar todas as atividades de saúde em ambiente pré-hospitalar;- Triagem e coordenar evacuações primárias e secundárias;- Referenciação para as unidades de saúde adequadas;- Apoiar o Delegado de Saúde em ações de mortuária quando este assim solicitar.
Evento Médio	Polícia de Segurança Pública (no caso de perturbar a via pública)	Responsável da Esquadra de Santa Cruz das Flores	(Em coordenação com a Guarda Nacional Republicana) <ul style="list-style-type: none">- Ações de socorro, assistência, recuperação e reconstrução;- Controlo de tráfego e multidões;- Coordenar o controlo de acessos às áreas afetadas;
	Guarda Nacional Republicana (no caso de perturbar a via pública)	Responsável pelo Posto Territorial de Santa Cruz das Flores	(Em coordenação com a Polícia de Segurança Pública) <ul style="list-style-type: none">- Ações de socorro, assistência, recuperação e reconstrução;- Controlo de tráfego e multidões;- Coordenar o controlo de acessos às áreas afetadas;



	AHBVSCF	Comandante da AHBVSCF	<ul style="list-style-type: none">- Colocar ao dispor meios, recursos e pessoal para apoio às ações de emergência;- Apoiar logisticamente as operações realizadas no decorrer do evento;
Evento Severo	Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros dos Açores	Presidente do SRPCBA	<ul style="list-style-type: none">- Em articulação com o Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil, deve garantir o comando e controlo das situações que, pela sua natureza, gravidade, extensão e meios envolvidos ou a envolver requeiram a sua intervenção (cumpre-se sempre o princípio da subsidiariedade, sendo os meios do SRPCBA mobilizados apenas nas situações em que a CMPC não possua capacidade para controlar a situação);- Mobilizar, atribuir e empregar o pessoal e os meios indispensáveis e disponíveis à execução das operações;
	Autoridade Ambiental	Diretor Regional do Ambiente	<ul style="list-style-type: none">- Colaborar nas ações de planeamento para resolução do Evento e minimização de impactos para o ambiente;- Colaborar nas ações de alerta à população;
	Hospital da Horta		<ul style="list-style-type: none">- Coordenar e assegurar as ações de cuidados de saúde diferenciados à população afetada;- Garantir uma articulação contínua com as unidades hospitalares vizinhas e com a USI das Flores, por forma a assegurar a máxima assistência médica possível;- Assegurar, em todas as unidades de saúde que se encontrem operativas na zona de intervenção, uma reserva estratégica de camas disponíveis;- Assegurar um reforço adequado de profissionais de saúde na USI das Flores;- Assegurar a prestação de assistência médica à população afetada;- Garantir o funcionamento dos serviços de urgência regulares, no seu âmbito;- Dar suporte nas ações de mortuária;

Principais Utilizadores / Utilizadores Vulneráveis

Evento Médio	Escola Básica e Secundária das Flores	Presidente do Conselho Executivo da EBS das Flores	<ul style="list-style-type: none">- No caso de um Evento Médio, estas instituições devem ser alertadas, por trabalharem diretamente com crianças e idosos e, portanto, utilizadores vulneráveis;
---------------------	---------------------------------------	--	--



Centro de Atividades de Tempos Livres de Santa Cruz das Flores	Funcionário	- A responsabilidade destas entidades é salvaguardar a saúde dos seus utentes;
Centro de Atividades de Tempos Livres de Ponta Delgada das Flores	Funcionário	
Centro de Convívio da Casa do Povo de Ponta Delgada das Flores	Presidente da Casa do Povo de Ponta Delgada das Flores	
Jardim de Infância "O Girassol"	Responsável do Jardim de Infância	
Lar de Idosos da SCM de Santa Cruz das Flores	Provedor da SCM de Santa Cruz das Flores	

Comunicação do Risco

A ativação do plano de comunicação perante uma situação de emergência acompanha as 4 fases principais da gestão da situação de emergência, que se encontram na Figura 4.

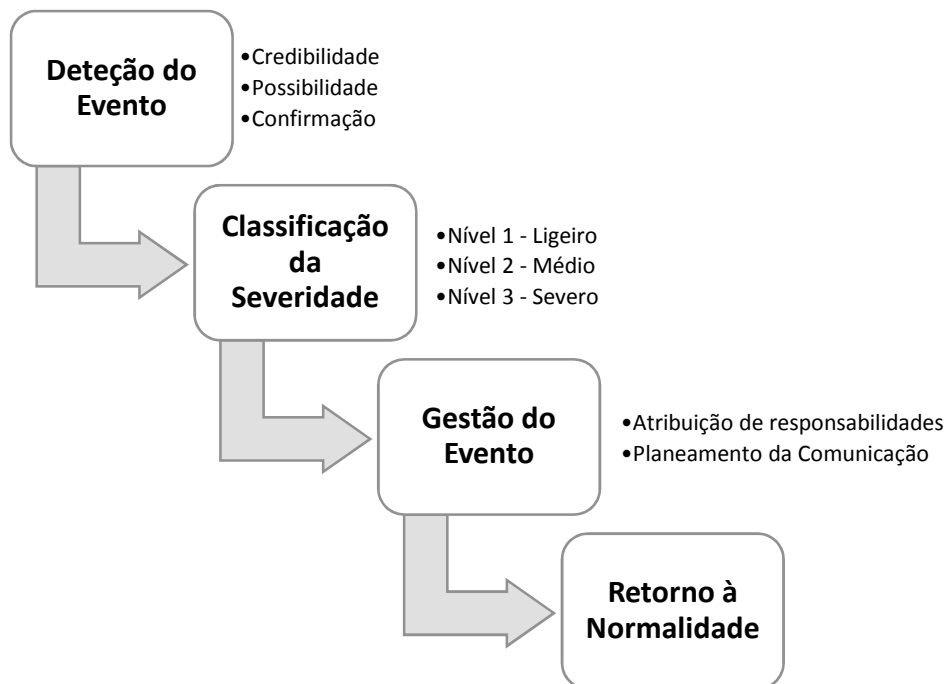


Figura 4 – Fases de ativação do evento (Adaptado de ERSAR).

Fase 1 – Deteção do Evento

A deteção do evento pode ser através de fontes de dados internas ou externas, que podem ser:

- Sistema de monitorização e controlo operacional;
- Resultados laboratoriais;
- Reclamações de clientes;
- Informação proveniente das autoridades de saúde, nomeadamente Autoridade de Saúde Nacional, Secretaria Regional da Saúde ou Unidade de Saúde da Ilha das Flores;
- Informação das autoridades competentes, como a Agência Portuguesa do Ambiente ou a ERSARA;
- Informação de outras entidades oficiais;
- Informação recolhida no local da ocorrência;



A confirmação do evento deve ser devidamente justificada, por forma a diminuir o grau de incerteza. Para isso, a entidade gestora definiu um registo de ocorrências, que inclui a data e o local da anomalia, bem como o responsável pela identificação e a descrição da mesma, como apresentado no Anexo II, que deve estar atualizado pelo responsável pela área de Ambiente do Gabinete Técnico da Câmara Municipal de Santa Cruz das Flores. É importante referir que nem todas as ocorrências deverão ser tratadas como situação de emergência, uma vez que pode se tratar de uma falha menor, resolvida rapidamente pelos responsáveis pela manutenção ou uma falha específica, que apenas interrompa o abastecimento a, por exemplo, uma habitação. No entanto, deve ser mantido o seu registo.

Caso se trate de uma ocorrência significativa e que haja a possibilidade de se tratar de uma situação de emergência, então, a determinação do nível de certeza inicial é essencial para proceder à tomada de decisões necessárias e, conseqüentemente, à segunda fase do plano. O nível de certeza pode ser classificado como possível, credível ou confirmado.

É ainda de salientar que qualquer informação proveniente de uma fonte externa tem de ser confirmada por fonte interna.

De acordo com o Decreto-Lei nº 152/2017, de 7 de dezembro, quando existir uma situação de incumprimento dos valores paramétricos estabelecidos no Anexo I do respetivo Decreto-Lei, esta situação deve ser comunicada até ao fim do dia útil seguinte aquele em que tiveram conhecimento da sua ocorrência.

Fase 2 – Classificação da severidade

Numa situação de emergência, um evento pode ser classificado conforme a severidade como um evento ligeiro, médio ou severo. Esta classificação deve ser efetuada pelo Gestor do Evento, após reunir com o Gabinete Técnico, nomeadamente o Responsável pela área de Ambiente.

No caso de um evento ligeiro, trata-se de uma situação de emergência de rotina, como por exemplo, uma falha numa adutora, que pode ser resolvida em 24 horas. Neste tipo de evento, à partida não existe risco para a saúde pública, a interrupção de fornecimento de água deve ser durante um tempo mínimo e os trabalhadores da Câmara Municipal deverão conseguir resolver a anomalia, com um mínimo de assistência externa.



Por outro lado, um evento médio já apresenta um estado de alerta, uma vez que existe a possibilidade de comprometer a saúde pública ou uma interrupção do sistema de abastecimento de água para consumo humano por um intervalo de tempo maior. Além dos trabalhadores da entidade gestora, devem ser alertados os serviços de saúde, bem como utilizadores vulneráveis. É expectável que um evento médio seja resolvido dentro de 72 horas, exceto em casos mais graves, que exijam a confirmação de análises por parte do laboratório ou a necessidade de adquirir peças que não estejam disponíveis na ilha.

Se o evento for classificado como severo, significa que o sistema de abastecimento de água sofreu grandes danos ou existe uma contaminação da água confirmada, pelo que este apresenta o nível de alerta máximo. Os serviços de emergência devem ser notificados imediatamente, deve existir um alerta de saúde, bem como, declarar situação de emergência de abastecimento de água. Neste tipo de evento, poderão ser necessárias algumas semanas para que o sistema regresse à normalidade.

A classificação da severidade do evento encontra-se resumida na Tabela 6.

Tabela 6 – Classificação da severidade do evento (ERSAR).

Severidade do Evento	Descrição
Ligeiro	Evento com repercussões limitadas e impactes circunscritos e rapidamente controláveis, cuja resolução é suscetível de originar interação com as entidades externas e com os meios de comunicação social.
Médio	Evento com repercussões numa zona de abastecimento e riscos para a saúde pública e/ou o ambiente, mantendo-se, contudo, a distribuição. Para a sua resolução pode justificar-se o recurso à intervenção das entidades externas, tais como as autoridades de saúde, proteção civil, etc., bem como a disponibilização de informação aos meios de comunicação social e utilizadores vulneráveis.
Severo	Evento com repercussões e impactos em toda a área de influência da entidade gestora, de difícil controlo que originou ou pode originar danos pessoais, materiais ou ambientais. As operações normais terão de ser suspensas.



A gravidade e abrangência do evento determinam o envolvimento das entidades externas ao mais alto nível e justificam o recurso urgente e sistemático aos meios de comunicação social, bem como, o contacto direto com os clientes abrangidos.

No caso de ocorrer uma contaminação da água, após receber os resultados das análises laboratoriais, é necessário recolher a seguinte informação:

- Se os resultados das análises são iniciais ou confirmados;
- No caso de serem confirmados, qual é o nível de contaminação da água para consumo humano;
- Que parte do sistema de abastecimento de água foi afetado;
- Onde foi descoberta a contaminação, de modo a conseguir determinar a sua origem ou se ocorre apenas na rede predial;
- Quantos munícipes estão suscetíveis de ser prejudicados;
- O que motivou o evento (se existiram fatores internos ou externos ao serviço);
- Se existe alguma situação em que um novo evento de contaminação seja expectável;

A severidade do evento deve ser determinada com base nas Tabelas do Anexo I (ou, se não estiver especificado, se o Presidente da Câmara e Gestor do Evento assim o entender), baseadas nos impactes no nível de serviço, i.e., área afetada, restrições no abastecimento de água ou problemas na qualidade da água, sendo também importante estimar o período de tempo necessário à resolução da situação e retorno à normalidade.

Fase 3 – Gestão do Evento

Nesta fase da situação de emergência, cada membro da equipa interna deve executar as suas funções, como estão descritas no capítulo anterior. Conforme a severidade do evento, será necessário alertar entidades externas, de acordo com o exibido na Tabela 7.

Ao efetuar as comunicações, com as entidades externas e com a população, é importante estar preparado e dizer a verdade. O Presidente da Câmara Municipal de Santa Cruz das Flores, como gestor do evento, deve assumir a função de porta-voz, e deve providenciar as informações completas e precisas, expressando empatia e reconhecendo a incerteza, oferecendo-se para dar mais informações posteriormente. Todas as comunicações devem ficar documentadas. Além



disso, nas comunicações não deve haver especulação acerca do incidente, culpa ou debate, nem deve haver uma minimização das preocupações do munícipe.

Tabela 7 – Entidades externas a contatar, conforme a severidade do evento (ERSAR).

Severidade do Evento	Autoridades Oficiais	Outras Entidades	Clientes	Comunicação social
Ligeiro	Entidade Reguladora, Autoridade de Saúde, Proteção Civil Municipal		Apenas os clientes sensíveis abrangidos pelo evento	Como resposta reativa
Médio	Entidade Reguladora, Autoridade de Saúde, Proteção Civil Municipal, Forças de Segurança e Serviços de Informação	Fornecedores e prestadores de serviços externos, envolvidas nas ações de mitigação e resolução	Toda a população abrangida pelo evento	Como resposta preventiva
Severo	Entidade Reguladora, Autoridade de Saúde, Proteção Civil, Forças de Segurança, Autoridades públicas competentes em matéria de Segurança e Ambiente	Fornecedores e entidades de serviços externos, envolvidas nas ações de mitigação e resolução	Toda a população abastecida pela entidade gestora	Como resposta preventiva. Envolvimento dos meios de comunicação na comunicação do evento e das medidas de mitigação

Fase 4 – Retorno à normalidade

O Gestor do Evento tem a responsabilidade, com base na informação disponível, de determinar quando é que a situação de emergência se encontra superada.

Após anunciado o regresso à normalidade, o Responsável pela área de Ambiente do Gabinete Técnico deve elaborar um relatório sobre a situação de emergência, mencionando os aspetos que devem ser melhorados no plano de comunicação para situações de emergência relacionadas com a qualidade da água para consumo humano.



Revisão e Divulgação do Plano

O presente Plano de Comunicação deve ser revisto sempre que existir uma Situação de Emergência com um nível de severidade Médio ou Severo, por forma a garantir uma melhoria contínua. Além disso, é recomendável que o Plano de Comunicação para situações de emergência relacionadas com a qualidade da água destinada ao consumo humano seja revisto de 5 em 5 anos, do mesmo modo que o Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil.

Após a aprovação do presente plano, a equipa interna definida deve assegurar a divulgação do mesmo com todos os colaboradores internos da Câmara Municipal de Santa Cruz das Flores. Além disso, o mesmo foi distribuído em formato digital para as entidades externas parceiras, referidas anteriormente.



Anexo I - Tabelas com critérios quantitativos para avaliar o nível de severidade do evento

Conforme o resultado obtido na análise laboratorial, encontra-se na Tabela IIA, os pontos que devem ser atribuídos em cada situação, sendo que o nível de severidade 1,2 ou 3 corresponde à atribuição de 1,2 ou 3 pontos, respetivamente.

Tabela IIA – Critérios quantitativos dos resultados das análises laboratoriais, para avaliar o nível de severidade do evento.

Informação	Nível de Severidade			Σ Avaliação
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	
<i>Coliformes [ufc/100 mL]</i>	1-50	51-200	>200	
<i>E.coli [ufc/10 mL]</i>	1-10	11-50	>50	
<i>Enterococos [ufc/100 mL]</i>	1-30	31-100	>100	
<i>Clostridium perfringens [ufc/100 mL]</i>	1-10	11-50	>50	
<i>Salmonela e Shigella (presença/ausência 100/5000 mL)</i>	Ausente	Ausente	Presente	
<i>Cryptosporidium, Giardia</i>	Entre 1 e 2 vezes o valor guia	Entre 2 e 4 vezes o valor guia	Superior a 4 vezes o valor guia	
<i>Outros microrganismos patogénicos (Legionela spp e Pseudomonas aeruginosa)</i>	Entre 1 e 10	Entre 11 e 99	Maior do que 99	
<i>Parâmetros químicos inorgânicos do Anexo I, parte II, DL 306/2007</i>	Entre 1 e 2 vezes o VP	Entre 2 e 4 vezes o VP	Superior a 4 vezes o VP	
<i>Parâmetros químicos orgânicos</i>	Entre 1 e 2 vezes o VP	Entre 2 e 4 vezes o VP	Superior a 4 vezes o VP	
			<i>Total</i>	

Se a Tabela IIA não se aplicar à situação de emergência, i.e., não se tratar de contaminação da água, na Tabela IIB encontram-se os critérios quantitativos para avaliar o nível de severidade do evento.



Tabela IIB – Critérios quantitativos para avaliar o nível de severidade do evento.

Informação	Responsável	Nível de Severidade			Σ Avaliação
		Nível 1	Nível 2	Nível 3	
<i>Operação do sistema de tratamento</i>					
Foi ativado um alarme de Sistema de Segurança	Operação	Não	Possível	Credível	
Operações unitárias e órgãos de manobra do sistema afetados	Operação	Não	Parcial	Total	
Caudal de água fornecida diariamente da zona afetada pelo evento	Operação	< 100 m ³ /dia	100 - 1000	> 1000	
Corte no abastecimento não programado	Operação	< 12h	12 – 24 h	> 24 h	
Histórico de eventos	Operação	Não	No último ano	Nos últimos 6 meses	
<i>Controlo Analítico</i>					
É um parâmetro com resultado não conforme ou é mais que um	Laboratório	Um só parâmetro	Mais que um parâmetro		
Existem vários parâmetros com resultados não conformes em diferentes	Laboratório	Não existem	Sim existem		
<i>Clientes</i>					
Nº de reclamações de munícipes recebidas nas últimas 24 horas	Consumidor	Não	1 – 5	> 5	
Nº de reclamações de munícipes recebidas nas últimas 48 horas	Consumidor	5	10	50	
Nível de sensibilidade dos munícipes afetados		Sensíveis	Muito sensíveis	Hipersensíveis	
<i>Entidades externas</i>					
		Não reportou	Sim reportou		



Informação	Responsável	Nível de Severidade			Σ Avaliação
		Nível 1	Nível 2	Nível 3	
Envolvimento da Comunicação Social		Não	Jornais	Televisão e rádio	
				Total	

Por fim, na Tabela IIC encontra-se a classificação da severidade do evento, conforme a soma de pontos obtidos na Tabela IIA ou IIB.

Tabela IIC – Classificação da severidade do evento.

Nível	Soma de Pontos	Severidade do Evento
1	1 a 10 pontos	Ligeiro
2	11 a 20 pontos	Médio
3	Superior a 20 pontos	Severo



Município de Santa Cruz das Flores

Câmara Municipal

Rua Senador André de Freitas, 13

9970 - 337 Santa Cruz das Flores

NIF: 512 079 110

Anexo II - Registo de Ocorrências no Sistema de Abastecimento de Água para Consumo Humano

Tabela IA – Registo de Ocorrências no Sistema de Abastecimento de Água para Consumo Humano, estabelecido para o ano de 2019.

Nº Registo	Data	Local	Responsável pela identificação	Descrição	Comunicação à manutenção		Possível situação de emergência	
O201901					<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
O201902					<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
O201903					<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
O201904					<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
O201905					<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
O201906					<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não



Município de Santa Cruz das Flores
Câmara Municipal

Rua Senador André de Freitas, 13
9970 - 337 Santa Cruz das Flores
NIF: 512 079 110



Ilha das Flores
Reserva da Biosfera
Classificação da UNESCO
Certificação de Qualidade Ambiental

Telef: 292 590 700 Fax: 292 590 718
E-mail: geral@cmscflores.pt
<http://www.cmscflores.pt>